

Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen: Fokus pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan

Fokus pembahasan pada buku ini adalah mengenai pemasaran jasa perbankan dan lebih khusus lagi tentang pemasaran jasa kartu kredit.

Pembahasan dalam buku ini dibagi menjadi 6 bab, dimana pada bab 1 dipaparkan pendahuluan tentang materi pada bab selanjutnya yang dijelaskan pada buku ini, pada bab 2 dijelaskan tentang pemasaran jasa mencakup pengertian dan karakteristik jasa, pemasaran jasa, dan bauran pemasaran jasa. Kemudian dilanjutkan ke pembahasan perilaku konsumen jasa pada bab 3.

Pada bab 4 dijelaskan tentang nilai pelanggan, mulai dari arti pelanggan, sumber-sumber nilai pelanggan, dan penciptaan nilai menuju loyalitas. Pada bab 5 dijelaskan loyalitas pelanggan, dan pada bab 6 dijelaskan tentang jasa kartu kredit.

